

**TANGGUNG JAWAB PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA API  
BERKAITAN DENGAN KETERLAMBATAN KEDATANGAN  
KERETA API  
(Studi Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional VIII  
Surabaya)**

**ARTIKEL ILMIAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh Gelar  
Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

**DIAST SAIFULLAH FIDDIN  
NIM. 115010101111010**



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
MALANG  
2015**

**TANGGUNG JAWAB PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA KERETA API  
BERKAITAN DENGAN KETERLAMABATAN KEDATANGAN  
KERETA API**

**Diast Saifullah Fiddin, Djumikasih, S.H., M.H., Yenny Eta Widyanti, S.H.,  
M.Hum.**

Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

Email: diast.sf@gmail.com

**ABSTRAK**

Skripsi ini membahas mengenai pelaksanaan tanggung jawab PT. KAI (Persero) terhadap konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kereta api. Tema skripsi ini dipilih seiring dengan banyaknya keterlambatan kereta api yang terjadi dalam penyelenggaraan perkeretaapian di Indonesia. PT. KAI (Persero) selaku pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak konsumen atas kenyamanan dalam menggunakan jasa kereta api. Pemberian tanggung jawab oleh PT. KAI (Persero) berupa pemberian penggantian biaya dan rugi yang dikeluarkan oleh konsumen. Namun penggantian terhadap bunga tidak diberikan oleh PT. KAI (Persero). Selain itu, pemberian tanggung jawab yang terlalu rumit membuat konsumen tidak peduli terhadap hak-haknya. Hal-hal tersebut yang akhirnya membuat penegakan perlindungan konsumen di Indonesia tidak berjalan dengan optimal. Kendala PT. KAI (Persero) dalam melaksanakan tanggungjawabnya antara lain kurangnya sarana dan prasarana perkeretaapian, kurangnya pengetahuan konsumen terhadap hak-haknya, dan bentuk ganti rugi yang tidak sesuai. Upaya PT. KAI (Persero) untuk mengatasi kendala tersebut antara lain penambahan dan peremajaan sarana dan prasana, menyediakan penyebaran informasi secara *online*, dan melakukan evaluasi kerja pelayanan.

Kata kunci: Tanggung Jawab, Ganti Rugi, Hak Konsumen

## **ABSTRACT**

*This minor thesis describes about implementation of liability of PT. KAI (Persero) to the train consumers which is related to train delays. This minor thesis theme was chosen as the many of delays of train which happened in Indonesia. PT. KAI (Persero) as entrepreneur has a responsibility to fulfill the consumer right of comfort in use of the train. The liability which is given by PT. KAI (Persero) is a compensation for the cost and the loss that are given away by consumers. Yet, the compensation and the interest isn't given by PT. KAI (Persero). Moreover, the very intricate procedure to get the compensation, it makes consumers become indifferent to their rights. Those things which make the consumer protection in Indonesia isn't going well. The obstacles for PT. KAI (Persero) to implement its liability are the poor infrastructure, the lack of knowledge of the consumer about their rights, and inappropriate compensation. The efforts to overcome those obstacles are rejuvenation and enhancement of the infrastructures, provide an online information, and evaluate to the works of services.*

*Keywords: Liability, Compensation, Consumer Rights.*

## A. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dimana kebutuhan masyarakat semakin meningkat berbanding lurus dengan meningkatnya mobilitas yang dilakukan masyarakat. Peningkatan mobilitas tersebut harus diimbangi oleh sarana dan prasarana berupa alat transportasi yang memadai. Salah satu jenis alat transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah kereta api.

Penyelenggaraan perkeretaapian di Indonesia masih diwarnai oleh adanya kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh perkeretaapian Indonesia. Kekurangan tersebut antara lain berupa masih sering terjadinya kecelakaan kereta api dan keterlambatan jadwal kereta api. Angka kecelakaan kereta api selama 5 tahun terakhir adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Kecelakaan Kereta Api**

NO	TAHUN	JUMLAH
1	2009	8
2	2010	10
3	2011	1
4	2012	3
5	2013	2

*Sumber: media release KNKT akhir tahun 2013 (diolah)*

Sedangkan untuk keterlambatan kereta hampir setiap hari terjadi. Keterlambatan tersebut terjadi baik disebabkan oleh faktor alam maupun teknis.

Salah satu contoh kasus keterlambatan kereta yang sering terjadi adalah keterlambatan keberangkatan kereta api Mutiara Selatan dan kereta api Sarangan Ekspres. Kereta api Mutiara Selatan adalah salah satu sarana perkeretaapian yang memberi layanan transportasi kereta api bisnis dengan rute Surabaya-Bandung. Kereta api Mutiara Selatan.<sup>1</sup> Keterlambatan tersebut tidak terlepas dari permasalahan dalam penyelenggaraannya, Kereta api Mutiara Selatan sering

---

<sup>1</sup>Noname, 2007, **Tentang Mutiara Selatan**(online), <http://www.tiket.com/kereta-api/ka-mutiara-selatan>, (19 Oktober 2014)

mengalami keterlambatan keberangkatan dari stasiun Gubeng Surabaya semenjak diopersikannya kereta api Sarangan Ekspres pada Februari 2014 begitu pula sebaliknya.<sup>2</sup>

Kronologi keterlambatan tersebut dimulai ketika kereta api Mutiara Selatan yang beroperasi pada pukul 17.00 WIB berangkat dari Bandung dan tiba di stasiun Gubeng Surabaya pada pukul 06.02 WIB, yang kemudian akan beroperasi pada pukul 17.00 WIB untuk berangkat dari stasiun Gubeng Surabaya menuju ke Bandung. Kereta api Mutiara Selatan yang tidak beroperasi pada pukul 06.02 WIB hingga pukul 17.00 WIB membuat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (untuk penulisan selanjutnya disingkat PT. KAI (Persero)) memanfaatkan rangkaian kereta api Mutiara Selatan untuk beroperasi sebagai kereta api Sarangan Ekspres yang merupakan kereta api kelas bisnis dengan rute Surabaya-Madiun. Kereta api Sarangan Ekspres berangkat dari stasiun Gubeng Surabaya pada pukul 07.30 WIB dan tiba di Madiun pada pukul 09.57. Selanjutnya, pada pukul 13.15 WIB kereta api Sarangan Ekspres berangkat dari Madiun untuk kembali ke Surabaya dan tiba di stasiun Gubeng Surabaya pada pukul 16.30. Setelah tiba di stasiun Gubeng Surabaya, rangkaian Sarangan Ekspres langsung dipersiapkan kembali untuk perjalanan kereta api Mutiara Selatan.<sup>3</sup> Keterlambatan terjadi ketika kereta api Mutiara Selatan tiba di stasiun Gubeng Surabaya terlambat dari jadwal yang ditentukan, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk persiapan sebagai kereta api Sarangan Ekspres tidak mencukupi. Akibatnya, kereta api Sarangan Ekspres terlambat berangkat dari jadwal yang ditentukan. Begitu pula ketika kereta api Sarangan Ekspres datang terlambat di stasiun Gubeng Surabaya waktu yang diperlukan untuk persiapan sebagai kereta api Mutiara Selatan tidak mencukupi, sehingga pelayanan tidak maksimal dan besar kemungkinan akan berangkat terlambat.<sup>4</sup> Jadi keterlambatan keduanya saling berhubungan, dan tentu merugikan konsumen pengguna jasa kereta api.

---

<sup>2</sup> Hasil Wawancara dengan Edy Soesilo selaku Asisten Manajer *Customer Service* PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya, 26 September 2014

<sup>3</sup> Hasil Wawancara dengan Edy Soesilo selaku Asisten Manajer *Customer Service* PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya, 26 September 2014

<sup>4</sup> Hasil Wawancara dengan Edy Soesilo selaku Asisten Manajer *Customer Service* PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya, 26 September 2014

Keterlambatan kereta api tersebut menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Kerugian tersebut timbul karena tidak terpenuhinya prestasi yang seharusnya dipenuhi oleh PT. KAI (Persero) berupa ketepatan waktu jadwal kereta api. Selain itu, hak konsumen atas rasa kenyamanan dalam menggunakan jasa kereta api tidak terpenuhi juga.

Dalam pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (untuk penulisan selanjutnya disingkat UU Perlindungan Konsumen) menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Berdasarkan aturan tersebut, PT. KAI (Persero) selaku pelaku usaha tidak hanya melanggar perjanjian timbal balik antara PT. KAI (Persero) dengan konsumen, tetapi juga melanggar UU Perlindungan Konsumen. Berkaitan dengan hak dan kewajiban tersebut, penulis mengadakan penelitian terkait Tanggung Jawab PT. KAI (Persero) Sebagai Bentuk Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Berkaitan Dengan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api.

## **B. MASALAH/ISU HUKUM**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api?
2. Apa yang menjadi kendala bagi PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api?

3. Apa saja upaya PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kedatangan kereta api?

### C. PEMBAHASAN

Guna menjawab rumusan masalah yang telah disusun, penulis menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan penelitian yuridis sosiologis. Data primer diperoleh penulis dengan wawancara terpadu terhadap sampel yang telah ditentukan, yaitu asisten manajer pelayanan dan asisten manajer *customer service*, selain itu data primer juga diperoleh melalui penyebaran data kuisioner kepada konsumen pengguna jasa kereta api. Data primer tersebut kemudian didukung oleh data sekunder yang diperoleh penulis dengan studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Data-data tersebut yang kemudian yang digunakan sebagai acuan analisis terkait permasalahan yang diangkat oleh penulis.

#### 1. Bentuk Tanggung Jawab PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya Sebagai Bentuk Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Berkaitan Dengan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api

Konsumen yang menggunakan jasa kereta api menimbulkan suatu perikatan dengan PT. KAI (Persero) selaku pelaku usaha. Perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih dalam lapangan harta kekayaan, di mana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak lainnya wajib memenuhi prestasi tersebut.<sup>5</sup> Suatu perikatan dapat lahir dari perjanjian maupun dari undang-undang.<sup>6</sup> Perikatan antara konsumen pengguna jasa kereta api dengan PT. KAI (Persero) juga timbul dari perjanjian dan undang-undang.

---

<sup>5</sup> Mariam Darus Badzrulzaman, dkk, **Kompilasi Hukum Perdata**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm 1

<sup>6</sup> Subekti, *Op.cit* hlm 1

Perikatan antara konsumen dengan PT. KAI (Persero) yang timbul dari perjanjian ditunjukkan dengan adanya perjanjian pengangkutan yang dilakukan oleh konsumen dengan PT. KAI (Persero). Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan.<sup>7</sup> Dalam perjanjian pengangkutan yang diadakan antara konsumen dengan PT. KAI (Persero) menimbulkan kewajiban bagi konsumen untuk membayar sejumlah uang sebagai bentuk mengikatkan diri pada perjanjian, sedangkan PT. KAI (Persero) selaku pengangkut berkewajiban untuk mengangkut konsumen yang telah membayar sejumlah biaya dari suatu tempat ke tempat lain sebagai wujud pengikatan diri pada perjanjian pengangkutan tersebut.

Selain perikatan yang timbul dari perjanjian, perikatan antara konsumen dengan PT. KAI (Persero) juga timbul dari undang-undang. Hal tersebut terlihat dengan adanya beberapa peraturan perundang-undangan yang mengenai hak dan kewajiban dari konsumen dan juga PT. KAI (Persero). Salah satu peraturan perundang-undangan tersebut adalah UU Perlindungan Konsumen. Dalam UU Perlindungan Konsumen tersebut diatur mengenai hak dan kewajiban dari konsumen dan PT. KAI (Persero) yang mengakibatkan timbulnya perikatan antara konsumen dan PT. KAI (Persero).

Hak dan kewajiban yang diberikan oleh UU Perlindungan Konsumen kepada konsumen dan PT. KAI (Persero) wajib dipenuhi oleh masing-masing pihak. Namun, dalam kenyataannya masih sering hak-hak konsumen tidak dipenuhi oleh PT. KAI (Persero) meskipun konsumen telah memenuhi kewajibannya.<sup>8</sup> Salah satu hak konsumen pengguna jasa kereta api yang sering kurang diperhatikan adalah hak atas kenyamanan dalam menggunakan jasa kereta

---

<sup>7</sup> H. M. N. Purwosutjipto, **Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan**, Djambatan, Jakarta, 1981, hlm 60

<sup>8</sup> Yakub Adi Kristanto, -, **Perbuatan Yang Dilarang (*Prohibited Acts*) Sebagai Manifestasi Kepastian Hukum Dalam Perlindungan Konsumen** (*online*), [http://www.academia.edu/8251186/Perbuatan\\_Yang\\_Dilarang\\_Prohibited\\_Acts\\_Sebagai\\_Manifestasi\\_Kepastian\\_Hukum\\_Dalam\\_Perlindungan\\_Konsumen](http://www.academia.edu/8251186/Perbuatan_Yang_Dilarang_Prohibited_Acts_Sebagai_Manifestasi_Kepastian_Hukum_Dalam_Perlindungan_Konsumen), (30 Januari 2015)



api sebagaimana yang telah diamanatkan di dalam pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen.

Tanggung jawab yang timbul karena adanya keterlambatan kereta api dibebankan pada PT. KAI (Persero). Hal tersebut dikarenakan PT. KAI (Persero) lalai dalam melakukan kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan, sehingga PT. KAI (Persero) melakukan wanprestasi terhadap perjanjian yang dilakukan dengan konsumen pengguna jasa kereta api. Wanprestasi yang dilakukan oleh PT. KAI (Persero) menimbulkan tanggung jawab atas wanprestasi yang mengakibatkan PT. KAI (Persero) mendapatkan sanksi atas kelalaiannya tersebut berupa ganti rugi dengan melakukan pembayaran kerugian yang diderita oleh konsumen.

Salah satu bentuk perhatian terhadap konsumen pengguna jasa kereta api, adalah adanya tanggung jawab terhadap kerugian yang timbul akibat keterlambatan kereta api. Berdasarkan prinsip *strict liability*, yang menyatakan bahwa pelaku usaha dianggap selalu bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan<sup>9</sup>, PT. KAI (Persero) wajib untuk bertanggungjawab atas keterlambatan kereta api yang mengakibatkan kerugian pada konsumen. Hal tersebut dilakukan karena konsumen tidak berada pada posisi yang menguntungkan dalam hal pembuktian adanya kesalahan pada terjadinya keterlambatan kereta api oleh PT. KAI (Persero).

Ganti rugi yang wajib dilakukan oleh PT. KAI (Persero) akibat adanya keterlambatan kereta api diatur oleh UU Perlindungan Konsumen. Berdasarkan pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak atas kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hal senada juga dinyatakan di dalam pasal 7 huruf g UU Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha wajib untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Selain itu, pada pasal 19 ayat (1)

---

<sup>9</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit* hlm 92

mengamanatkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Tanggung jawab yang diberikan oleh PT. KAI (Persero) berupa pemberian kompensasi terhadap konsumen pengguna jasa kereta api yang mengalami keterlambatan kereta api telah diakomodasi oleh Permenhub 47 tahun 2014 sebagai peraturan pelaksanaannya. Dalam pasal 5 Permenhub 47 tahun 2014 pemberian kompensasi kepada konsumen terkait keterlambatan kereta api dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu pemberian kompensasi terhadap keterlambatan kereta api perkotaan dan kompensasi terhadap keterlambatan kereta api antar kota. Berdasarkan pasal 5 ayat (1) Permenhub 47 tahun 2014 menyatakan bahwa pemberian kompensasi dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan kereta api perkotaan, setiap penumpang mendapatkan kompensasi berupa:

- a. Apabila keterlambatan kereta api terjadi selama 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 1 (satu) jam, wajib memberikan formulir informasi keterlambatan bagi penumpang yang membutuhkan;
- b. Apabila keterlambatan kereta api terjadi lebih dari 1 (satu) jam, maka wajib memberikan hak pengembalian tiket sebanyak 100% (seratus persen) bagi penumpang yang melakukan pembatalan perjalanan.

Tanggung jawab terkait keterlambatan kereta api antar kota sebagaimana diatur di dalam pasal 5 ayat (2) dan ayat (3) Permenhub 47 tahun 2014 yang menyatakan bahwa dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan dan terdapat hambatan atau gangguan dalam perjalanan kereta api yang mengakibatkan keterlambatan kedatangan kereta api di stasiun tujuan, maka setiap penumpang mendapatkan kompensasi sebagai berikut:

- a. Lebih dari 3 (tiga) jam wajib diberikan minuman dan makanan ringan;
- b. Selanjutnya, lebih dari 5 (lima) jam diberikan kompensasi berupa makanan berat dan minuman, dan berlaku kelipatannya.

Pemberian kompensasi kepada konsumen akibat terjadinya keterlambatan kereta api berupa minuman dan makanan tersebut harus sesuai dengan nominal harga

yang telah ditetapkan. Nominal harga minuman dan makanan tersebut dibagi menurut kelas layanan kereta api sebagai berikut:<sup>10</sup>

- a. Kereta api kelas ekonomi, pemberian kompensasi berupa minuman dan makanan seharga Rp 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah);
- b. Kereta api kelas bisnis, pemberian kompensasi berupa minuman dan makanan seharga Rp 15.000,00 (lima belas ribu rupiah);
- c. Kereta api kelas eksekutif, pemberian kompensasi berupa minuman dan makanan seharga Rp 20.000,00 (dua puluh ribu rupiah).

Terkait dengan keterlambatan kereta api antar kota di mana tanggung jawab berupa pemberian kompensasi kepada konsumen mensyaratkan keterlambatan kereta tersebut terjadi selama lebih dari 3 (tiga) jam. Konsumen yang pernah mengalami keterlambatan selama lebih dari 3 (tiga) jam sebanyak 24%. Namun, tidak semua konsumen tersebut mendapatkan ganti rugi ketika mengalami keterlambatan kereta api. Hal tersebut dikarenakan konsumen dituntut untuk mengajukan keluhan atau aduan kepada PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya melalui *Customer Service*.<sup>11</sup> Prosedur yang harus dilakukan oleh konsumen untuk mendapatkan haknya dianggap rumit dan berbelit oleh konsumen sehingga konsumen lebih memilih untuk acuh dan tidak peduli akan haknya.<sup>12</sup>

Pemberian kompensasi tidak hanya dilakukan apabila kereta mengalami keterlambatan selama 3 (tiga) jam atau lebih, namun pemberian kompensasi juga harus diberikan ketika keterlambatan kereta api yang disebabkan adanya hambatan dalam perjalanan tersebut mengakibatkan perjalanan kereta api tidak dapat dilanjutkan. Berdasarkan pasal 5 ayat (4) Permenhub 47 tahun 2014 menyatakan bahwa apabila dalam perjalanan kereta api antar kota terdapat hambatan atau gangguan yang mengakibatkan kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan sampai stasiun kereta api tujuan, penyelenggara sarana wajib menyediakan angkutan dengan kereta api lain atau moda transportasi lain sampai

---

<sup>10</sup> Hasil Wawancara dengan Gunaryo selaku Assisten Manajer *Customer Service* PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya, 17 Desember 2014.

<sup>11</sup> Hasil Wawancara dengan Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api yang Pernah Mengalami Keterlambatan Kereta Api, 19 Desember 2014.

<sup>12</sup> Hasil Wawancara dengan Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api yang Pernah Mengalami Keterlambatan Kereta Api, 19 Desember 2014.

stasiun kereta api tujuan atau memberikan ganti kerugian senilai harga tiket. Terkait dengan hal tersebut, apabila pemberian kompensasi berupa penyediaan kereta api lain, maka penggantian kereta api tersebut harus diganti dengan kereta api kelas pelayanan yang sama.<sup>13</sup>

## **2. Kendala PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya Dalam Melaksanakan Tanggung Jawabnya Sebagai Bentuk Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Berkaitan Dengan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api**

### **a. Kendala Internal**

- 1) Pengadaan sarana dan prasarana yang kurang maksimal, dikarenakan masih digunakannya jalur tunggal dan masih adanya penggunaan kereta api untuk beberapa rute perjalanan.
- 2) Kurangnya sosialisasi mengenai hak konsumen oleh PT. KAI (Persero) yang mengakibatkan konsumen tidak mengetahui hak-haknya ketika terjadi keterlambatan kereta api.
- 3) Jumlah sumber daya manusia yang kurang memadai, di mana dengan sumber daya manusia sebanyak 22 orang, bagian pelayanan harus memberikan pelayanan kepada jumlah konsumen yang sangat banyak, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi tidak maksimal.
- 4) Prosedur pemberian ganti rugi yang rumit, di mana konsumen harus melakukan pengaduan terlebih dahulu untuk mendapatkan ganti rugi atas keterlambatan kereta api.
- 5) Bentuk ganti rugi yang kurang tepat berupa penggantian biaya dan rugi, tanpa memberikan penggantian bunga kepada konsumen. Hal tersebut membuat konsumen tidak menerima haknya secara utuh.

### **b. Kendala Eksternal**

- 1) Kurangnya pengetahuan konsumen terkait haknya yang mengakibatkan konsumen tidak mengetahui apa yang harus

---

<sup>13</sup> Hasil Penggandaan dokumen Keterlambatan Kereta Api yang diperoleh dari Bagian Operasional PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya, 17 Desember 2014.

dilakukan dan didapatkan ketika terjadi keterlambatan kereta api.

- 2) Kebutuhan konsumen yang berbeda-beda terkait dengan pelayanan dalam menggunakan jasa kereta api. Hal tersebut membuat PT. KAI (Persero) tidak dapat merelaisasikan seluruh kebutuhan konsumen sehingga banyak konsumen yang merasa tidak puas akan hal tersebut.

### **3. Upaya PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya Dalam Mengatasi Kendala Yang Dihadapi Dalam Melaksanakan Tanggung Jawabnya Sebagai Bentuk Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Berkaitan Dengan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api**

#### **a. Upaya Untuk Mengatasi Kendala Internal**

- 1) Penambahan dan peningkatan sarana dan prasarana perkeretaapian berupa pembangunan jalur ganda sepanjang Pulau Jawa.
- 2) Mengadakan rekrutmen pegawai di seluruh Indonesia untuk menambah jumlah sumber daya manusia agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen.
- 3) Mengadakan evaluasi kerja untuk mengetahui kekuarangan dalam hal pelayanan, sehingga dapat diketahui hal-hal apa saja yang perlu perbaikan-perbaikan guna meningkatkan pelayanan jasa kereta api.

#### **b. Upaya Untuk Mengatasi Kendala Eksternal**

- 1) Merealisasikan saran dan kritik konsumen satu per satu guna meningkatkan pelayanan kepada konsumen dan juga menumbuhkan kepuasan pada konsumen pengguna jasa kereta api.
- 2) Penggunaan internet sebagai media sosialisasi kepada konsumen pengguna jasa kereta api mengenai hak-hak konsumen. Melalui hal tersebut diharapkan konsumen dapat lebih mengetahui hak-haknya.

- 3) Penyediaan sistem pengaduan *online* guna lebih menjangkau konsumen sehingga PT. KAI (Persero) dapat lebih dekat terhadap konsumen di mana pun berada.

## **D. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

- a. Tanggung jawab PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya dilakukan sebagai akibat kelalaian yang menimbulkan tidak terpenuhinya prestasi yang diperjanjikan. Tanggung jawab tersebut berupa ganti rugi dengan membayar kerugian yang diderita oleh konsumen. Berdasarkan pasal 5 Permenhub 47 tahun 2014, bentuk ganti rugi tersebut berupa makanan dan minuman ringan apabila keterlambatan kereta api terjadi selama lebih dari 3 (tiga) jam, pemberian makanan dan minuman berat apabila keterlambatan kereta api telah terjadi selama 5 (lima) jam atau lebih, dan penyediaan angkutan lain berupa penggantian kereta api atau alat transportasi lain atau pemberian ganti rugi senilai harga tiket apabila terjadi hambatan di dalam perjalanan kereta api yang mengakibatkan kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan.
- b. Kendala bagi PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya dalam pelaksanaan tanggung jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kereta api terdiri dari kendala internal dan kendala eksternal.
  - b.1 Kendala Internal Yang Dihadapi Oleh PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya
    - 1) Pengadaan sarana dan prasarana yang kurang memadai berupa penggunaan jalur tunggal dan penggunaan kereta untuk beberapa rute perjalanan kereta api.
    - 2) Kurangnya sosialisasi mengenai hak-hak konsumen oleh PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya kepada konsumen pengguna jasa kereta api.

- 3) Jumlah sumber daya manusia yang kurang memadai di PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya, khususnya di bagian pelayanan.
- 4) Prosedur pemberian kompensasi dan ganti rugi yang rumit, yang mewajibkan konsumen untuk mengajukan keluhan terlebih dahulu terkait adanya keterlambatan kereta api.
- 5) Bentuk ganti rugi yang kurang tepat, karena hanya berupa penggantian biaya dan rugi, tanpa adanya penggantian terhadap bunga.

#### b.2 Kendala Eksternal Yang Dihadapi Oleh PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya

- 1) Kurangnya pengetahuan konsumen terkait hak-haknya sebagai konsumen pengguna jasa kereta api apabila terjadi keterlambatan kereta api.
- 2) Kebutuhan konsumen yang berbed-beda terkait pelayanan dalam menggunakan jasa kereta api.

- c. Upaya PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tanggung jawabnya sebagai bentuk pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan keterlambatan kereta api terdiri dari upaya untuk mengatasi kendala internal dan upaya untuk mengatasi kendala eksternal.

#### c.1 Upaya Untuk Mengatas Kendala Internal

- 1) Pembangunan jalur ganda (*double track*) sehingga dapat memperlancar perjalanan kereta api.
- 2) Mengadakan rekrutmen di seluruh Indonesia guna menambah sumber daya manusia di PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya.
- 3) Mengadakan evaluasi kinerja sehingga dapat dilakukan perbaikan-perbaikan pada pelayanan kepada konsumen.

### c.2 Upaya Untuk Mengatasi Kendala Eksternal

- 1) Merealisasikan saran dan kritik dari konsumen sebagai bentuk peningkatan pelayanan terhadap jasa kereta api.
- 2) Penggunaan internet sebagai media sosialisasi oleh PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya guna memenuhi hak konsumen atas informasi mengenai hak-hak konsumen.
- 3) Penyediaan sistem pengaduan via *online* bagi konsumen pengguna jasa kereta api agar dapat membantu dalam pemenuhan hak-hak konsumen.

## 2. Saran

### a. Bagi PT. KAI (Persero)

Diharapkan PT. KAI (Persero) menambah sarana dan prasarana baru dengan kondisi yang layak beroperasi, menambah sumber daya manusia baik dari segi kuantitas dan kualitas, dan PT. KAI (Persero) harus lebih berperan aktif dalam memberikan sosialisasi kepada konsumen terkait keterlambatan kereta api.

### b. Bagi Konsumen

Konsumen harus lebih aktif dalam mencari tahu informasi dan pengetahuan terkait dengan hak-haknya. Dukungan teknologi informasi yang maju saat ini konsumen harus lebih peduli terhadap hak-haknya yang harus dilindungi.

### c. Bagi Pemerintah

Perlu adanya perubahan aturan terkait kompensasi yang diberikan kepada konsumen apabila terjadi keterlambatan kereta api. Pemberian ganti rugi yang tidak sesuai membuat perlindungan terhadap konsumen tidak berjalan secara optimal, sehingga perlu adanya aturan yang lebih mendukung pemberian ganti rugi yang sesuai.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Celina Tri Siwi Kristiyanti, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.

H. M. N. Purwosutjipto, **Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan**, Djambatan, Jakarta, 1981.

Mariam Darus Badzrulzaman, dkk, **Kompilasi Hukum Perdata**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.

Subekti, **Hukum Perjanjian**, Intermesa, Jakarta, 2004.

### Peraturan Perundang-Undangan

**Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

**Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian**, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722.

**Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 47 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api**, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1571

### Internet

*Noname*, 2007, **Tentang Mutiara Selatan** (*online*), <http://www.tiket.com/kereta-api/ka-mutiara-selatan>, (19 Oktober 2014).

Yakub Adi Kristanto, -, **Perbuatan Yang Dilarang (*Prohibited Acts*) Sebagai Manifestasi Kepastian Hukum Dalam Perlindungan Konsumen** (*online*), [http://www.academia.edu/8251186/Perbuatan\\_Yang\\_Dilarang\\_Prohibited\\_Acts\\_Sebagai\\_Manifestasi\\_Kepastian\\_Hukum\\_Dalam\\_Perlindungan\\_Konsumen](http://www.academia.edu/8251186/Perbuatan_Yang_Dilarang_Prohibited_Acts_Sebagai_Manifestasi_Kepastian_Hukum_Dalam_Perlindungan_Konsumen), (30 Januari 2015).